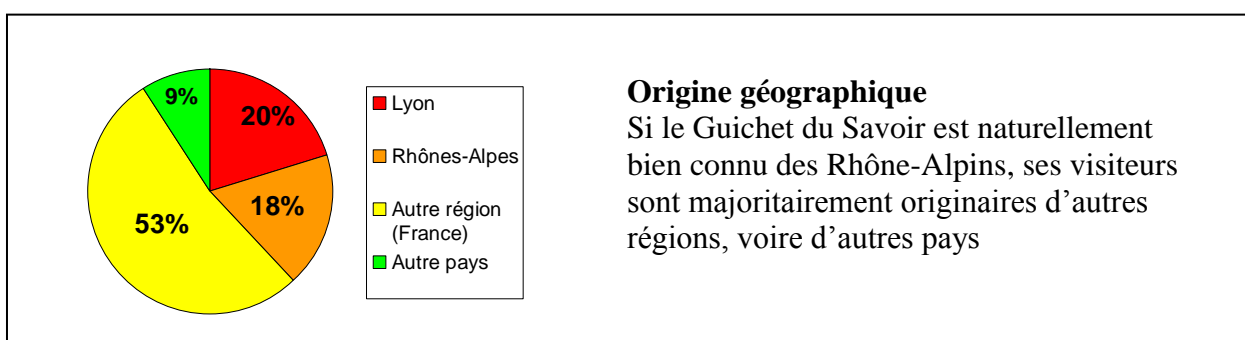
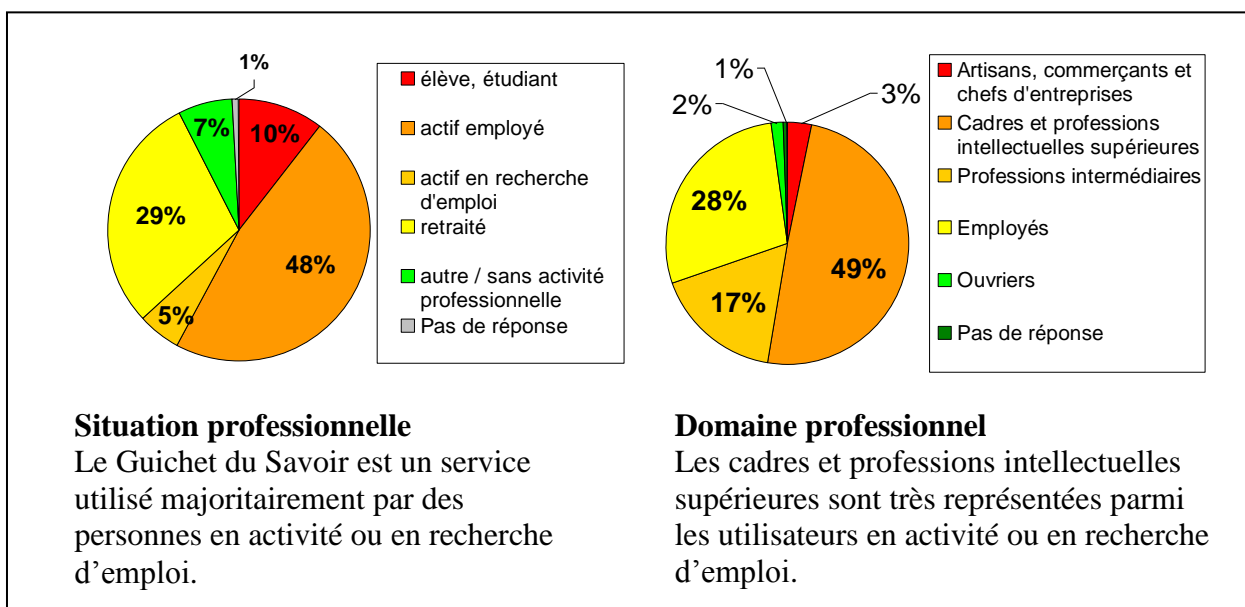
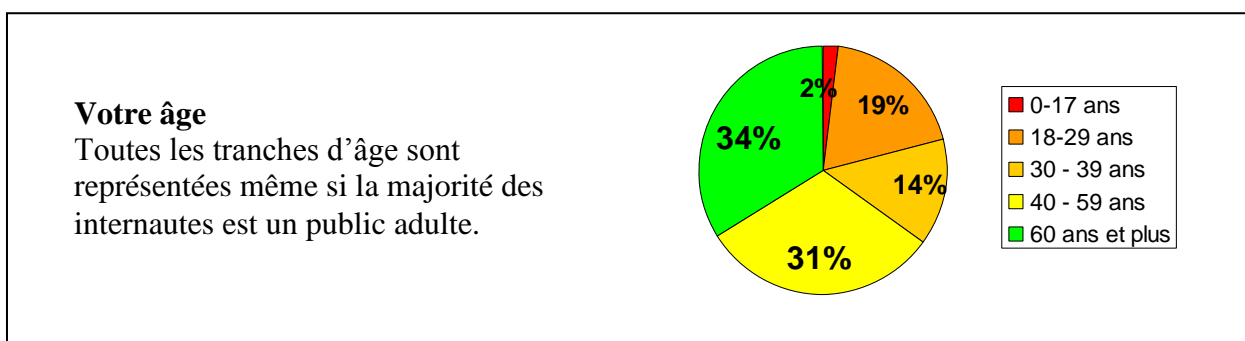
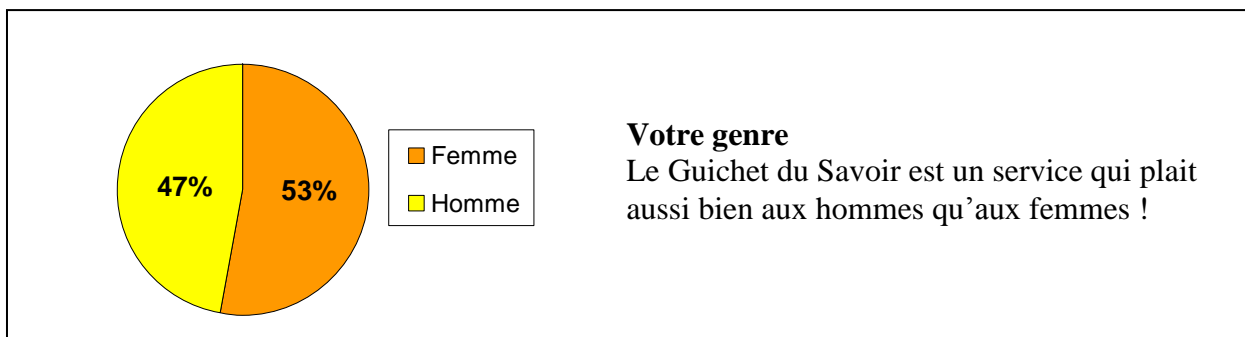


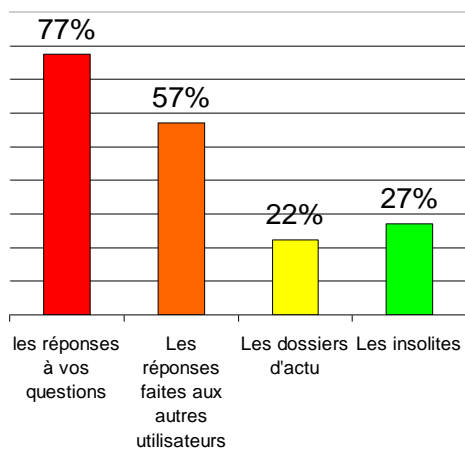
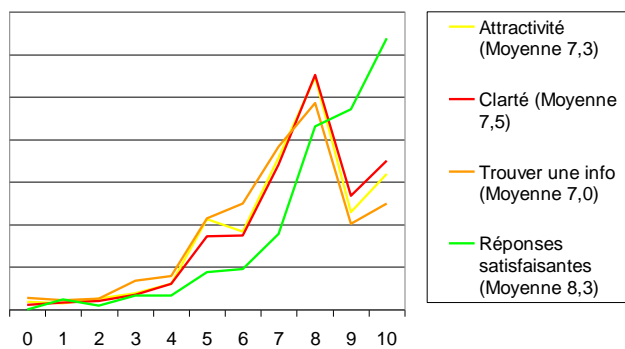
Résultats de l'Enquête du Guichet du Savoir

Vous avez été près de 1500 à répondre à notre grande enquête 2014. Pour vous remercier, nous tenons à vous présenter les principaux résultats :



Votre perception du service

Le Guichet du Savoir est un service très apprécié, notamment pour la qualité des réponses apportées. Un point reste à améliorer : la facilité pour trouver une information.



Que consultez-vous ?

Vous utilisez le Guichet du Savoir avant tout pour consulter les réponses à vos questions mais certains d'entre vous apprécient la lecture des réponses faites aux autres utilisateurs.

C'est avec plaisir que nous avons lu les nombreux commentaires d'encouragement. Nous avons aussi reçu des suggestions que nous allons examiner soigneusement afin d'améliorer le service. En page suivante, nous répondons aux problèmes/remarques les plus fréquentes.

En vous remerciant pour toutes vos réponses !

À bientôt !

L'équipe du Guichet du Savoir

Vous ne parvenez pas à vous connecter ou vous avez perdu votre mot de passe ou votre pseudo

- Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le recevoir par e-mail en cliquant sur « J'ai oublié mon mot de passe ».
- Si vous avez oublié votre pseudo, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : gds_support@bm-lyon.fr.

Nous vous l'enverrons dans les plus brefs délais.

Vous n'avez pas reçu de réponse à votre question

Attention, le Guichet répond à toutes les questions. Malheureusement, le mail d'avertissement est souvent considéré comme un spam ou message indésirable. Pensez à vérifier et si besoin paramétrer votre messagerie afin de recevoir nos messages.

Vous pouvez également retrouver vos réponses en cliquant sur « Retrouver mes questions » après vous être connecté à notre service.

Vous souhaitez répondre ou compléter une réponse

Les caractéristiques actuelles du site du Guichet du Savoir ne permettent pas de compléter les réponses données par le Guichet. Cette fonctionnalité sera étudiée en détail lorsque le site sera modernisé. Vous pouvez néanmoins communiquer avec un autre internaute. Pour cela, il suffit de se vous connecter et de cliquer sur le pseudo de la personne à connecter, puis cliquer « Envoyer un message privé ».

Si vous souhaitez compléter une réponse, vous avez la possibilité de nous écrire à gds_support@bm-lyon.fr. Nous pourrions éventuellement intégrer vos précisions après avoir vérifié leur exactitude, et en citant bien sûr votre contribution.

Vous n'êtes pas satisfait par la réponse

Quelques uns se plaignent du format ou du contenu de la réponse : trop longues et scientifiques pour certains, trop courtes et simples pour d'autres. C'est là un des aléas de l'anonymat qui, effectivement ne peut contenter tout le monde. Cependant, il apparaît important de conserver cet aspect puisqu'il garantit une grande liberté de ton. Nous vous invitons donc à être le plus précis possible dans la formulation de votre question et éventuellement à exprimer le niveau de réponse que vous attendez.

Vous trouvez parfois que nous ne répondons pas vraiment à votre question. Il arrive effectivement que nous ne trouvions pas la réponse exacte à votre question. Nous préférons, néanmoins, apporter des éléments de réponse proches de votre thématique qui pourraient vous orienter dans vos futures recherches.

Certains d'entre vous nous ont posé une question dans la rubrique « Vos commentaires et suggestions » de notre questionnaire. L'enquête étant strictement anonyme, nous ne disposons pas de votre adresse e-mail et ne pouvons donc pas vous répondre. N'hésitez pas à reposer votre question sur le site du Guichet du Savoir.